

**PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KOPERASI SYARIAH BMT MIFTAHUS
SALAM DESA WAJOK HULU**

ARTIKEL PENELITIAN

Oleh :

**SUHERMAN
NIM : F01109030**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2013**


**PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI
SYARIAH BMT MIFTAHUS SALAM
DESA WAJOK HULU**

ARTIKEL PENELITIAN

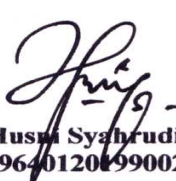
**SUHERMAN
F01109030**

Disetujui:

Pembimbing pertama


**Drs. Bambang Genjik S, M.Si
NIP 195807141984031004**

Pembimbing kedua

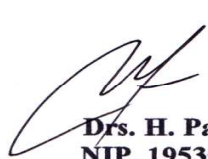

**Drs. Husni Syahrudin, M.Si
NIP 196401201990021001**

Mengetahui,

Dekan FKIP


**Dr. Aswandi
NIP. 195805131986031002**

Ketua Jurusan PIPS


**Drs. H. Parijo, M.Si
NIP. 195308181987031002**

PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI SYARIAH BMT MIFTAHUS SALAM DESA WAJOK HULU

Suherman, Bambang Genjik S, Husni Syahrudin

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan

Email : Suherman_09@yahoo.co.id

Abstract: This research is aimed to know members' perception regarding service quality on Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam, Wajok Hulu, Pontianak regency West Kalimantan. This research is using descriptive method. Sub problems of this research are the responds of the "Koperasi" user regarding the speed, wellness, hospitality, and comfortabilitys given by the workers of Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam, Wajok Hulu. Technique of collecting data for this research is direct and indirect interview in line with documentary study. Samples of this research are 50 members. The result showed that members perception regarding the service quality by the workers of Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam, Wajok Hulu is good.

Keywords: Members perception, the service of loaning and saving cooperation

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu, Kab. Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sub masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan pengguna jasa koperasi terhadap kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan yang diberikan karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah komunikasi langsung dan tidak langsung serta teknik studi dokumenter, Sampel penelitian ini adalah 50 anggota. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa persepsi anggota atas pelayanan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu dinilai anggota sudah baik.

Kata Kunci : Persepsi Anggota dan Pelayanan Simpan Pinjam Koperasi

Pada saat sekarang ini, banyak ditemukan usaha-usaha yang dilakukan untuk membantu dan mempermudah kebutuhan dan keperluan manusia sehari-hari. Kita mengetahui kebutuhan manusia sangat banyak dan kompleks. Peningkatan akan kebutuhan inilah yang memacu semangat setiap orang untuk menciptakan dan menghasilkan produk-produk yang disukai oleh masyarakat, diantaranya adalah kebutuhan akan barang dan jasa.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang membawa dampak positif terhadap pertumbuhan perdagangan termasuk yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa simpan pinjam Koperasi maupun jasa-jasa lainnya. Usaha koperasi simpan pinjam mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam sangat menentukan kemajuan Koperasi tersebut, sehingga volume simpan pinjam yang ditawarkan semakin meningkat. Dengan tercapainya tujuan tersebut, diharapkan koperasi akan memperoleh tingkat Sisa Hasil Usaha (SHU) yang maksimal, sehingga kesejahteraan anggota dan kelangsungan hidup koperasi akan dapat dipertahankan. Salah satu faktor terpenting dalam usaha Koperasi adalah kemampuan dalam melayani keinginan dan kebutuhan anggota pada saat mereka menggunakan jasa Koperasi tersebut. Dengan kata lain pelayanan merupakan faktor yang terpenting dari usaha Koperasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna jasa. Sedangkan puas atau tidaknya anggota tentunya sangat berpengaruh pada jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU) yang akan diterima koperasi tersebut. Untuk membuat anggotanya puas, banyak koperasi yang berusaha untuk meningkatkan fasilitas yang telah mereka miliki bahkan ada yang menambah dengan fasilitas yang baru.

Semenjak pertama berdiri, koperasi tersebut pada awal tahun kedua mengalami suatu kendala karena banyak anggota yang memiliki beda pendapat mengakibatkan koperasi tidak bisa beroperasi secara optimal, dan pada tahun 2008 akhirnya koperasi bisa berjalan dengan baik setelah melakukan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Untuk lebih jelasnya lagi perkembangan semenjak tahun 2008-2012 dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 1. Perkembangan Anggota dan Pinjaman Anggota (2008-2012)

TAHUN	ANGGOTA	PINJAMAN ANGGOTA	PENINGKATAN ANGGOTA (%)	PENINGKATAN PINJAMAN ANGGOTA (%)
2008	67	30.680.400	-	-
2009	85	50.672.850	26,87%	65,17%
2010	135	46.007.500	58,82%	(9,2%)
2011	243	31.950.000	44,44%	(30,55%)
2012	236	34.785.500	(2,80%)	8,87%

Sumber data : Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Melihat ada kecenderungan penurunan jumlah anggota dan pinjaman anggota, maka penulis merasa tertarik untuk menganalisis bagaimana persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam di Desa Wajok Hulu.

persepsi anggota dalam penelitian ini adalah tanggapan anggota berdasarkan seleksi, pengorganisasian, serta interpretasi informasi mengenai perkoperasian, dalam hal ini adalah Proses terjadinya persepsi

Menurut Richard (2003:22) "Persepsi (*Perception*) adalah sebuah proses yang digunakan orang untuk dapat mengerti lingkungan nya dengan cara menyeleksi, mengorganisasi, menginterpretasikan informasi dari lingkungan".

Selain pendapat diatas, ada beberapa pendapat lain yang mendefinisikan arti persepsi. Kotler dan Amstrong (2001:214) "persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu gambaran yang berarti mengenai dunia". Sedangkan menurut Atkinson mengemukakan persepsi merupakan suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan pola stimulus dalam lingkungan disekitar individu.

Pelayanan berarti suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang atau beberapa orang atau beberapa petugas yang ditujukan kepada orang lain, dalam hal ini adalah Karyawan mengenai pemberian pelayanan kepada pengguna jasa Koperasi. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa hendaknya para Karyawan dapat menciptakan kesan yang positif. Kesan yang positif dapat memberikan makna, pelayanan yang diberikan dapat menciptakan rasa tenang, penuh kegembiraan dan kepuasan pada diri yang dilayani (pengguna jasa). pengguna jasa akan lebih aktif dan tertarik untuk mengunjungi . Oleh karena itu harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Mengingat pentingnya pelayanan, maka perlu mengetahui pengertian pelayanan. Menurut J.P.G.Sianipar (2008:8) mengemukakan Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seorang, atau kelompok orang. Artinya objek yang dilakukan adalah masyarakat yang berdiri sendiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota dalam organisasi). Menurut J.P.G.Sianipar (2008:8) pelayanan profesional adalah "kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional dalam menanggapi kebutuhan khas orang lain".

Pelayanan disini adalah mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Karyawan terhadap pengunjung perkoperasian yang menyangkut kenyamanan pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan Karyawan dalam memberikan pelayanan di Karyawan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif karena penulis ingin menggambarkan secara faktual serta objektif mengenai persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi. Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Hadari Nawawi (2007:76),

”Metode Deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, menggambarkan/melukiskan keadaan subyek-obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya”.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 200 orang anggota. Menurut Suharsimi Arikunto (2012:122) mengartikan sampel adalah” untuk sekedarantisipasi apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi selanjutnya apabila subjeknya besar dapat diambil 10-15%,20-25%,atau lebih”. Mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto mengenai sampel diatas, maka diambil sampel sebesar 25% x 200 orang anggota. Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 50 orang anggota.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik komunikasi langsung,, teknik komunikasi tidak langsung, dan studi documenter. Alat pengumpulan data berupa pedoman wawancara, angket, dan lembar catatan. Pedoman wawancara ditunjukan untuk adalah Ketua Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam , sedangkan angket ditunjukan untuk anggota Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu agar diperoleh data penelitian yang menunjukan persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi. Angket penelitian terdiri 20 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri dari 4 pilihan jawaban. Karena penelitian ini menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data, maka angket tersebut dihitung untuk mencari presentase persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi dengan menggunakan rumus presentase menurut mardalis (1990:82) sebagai berikut.

$$\text{Persentase} = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

keterangan :

$\sum X$ = jumlah jawaban

N = jumlah responden

$$\% \text{ Alternatif Jawaban A} = \frac{\text{Jumlah Jawaban A}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100$$

$$\% \text{ Alternatif Jawaban B} = \frac{\text{Jumlah Jawaban B}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100$$

$$\% \text{ Alternatif Jawaban C} = \frac{\text{Jumlah Jawaban C}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100$$

$$\% \text{ Alternatif Jawaban D} = \frac{\text{Jumlah Jawaban D}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100$$

Data yang diperoleh dari observasi langsung yang berbentuk kata-kata/kalimat yang tidak dapat diangkakan dan analisis deskriptif bersifat kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 23 April 2013 Samapai dengan tanggal 30 Mei 2013 pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu , dengan Akta Pendirian Nomor : 04 Tanggal 29 Oktober 2007 dengan Badan Hukum Nomor : 23/BH/XVII.5/2007 Saat ini Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu dipimpin oleh Sidik Hendrik S.Pd Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu tergolong nyaman saat melakukan transaksi simpan pinjam, yang mana ditunjang sarana dan prasarana seperti, ruang tunggu, ruang tamu, ruang ber AC, dan TV. Namun berapa fasilitas tersebut tidak membuat jumlah anggota dan pinjaman dan simpanan anggota mengalami peningkatan dan penurunan dalam proses simpan pinjam.

Persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu untuk lebih jelasnya berikut disajikan tabel yang menunjukan persepsi anggota mengenai tenaga karyawan koperasi dalam melayani pengguna jasa koperasi.

1. Kecepatan Waktu

TABEL 2. Tanggapan anggota mengenai proses peminjaman dari permohonan, pemeriksaan dan pengabulan diberlakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
1.	a. 1 hari	14	28%
	b. 2 hari		28
	c. 3 hari		6
	d. 4 hari	2	4%
Jumlah		50	100%

TABEL 3. Tanggapan anggota mengenai proses kecepatan Karyawan dalam menanggapi keluhan pengguna jasa Koperasi Syariah BMT Miftahus salam

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
2.	a. Sangat baik	12	24%
	b. Baik	26	52%
	c. Cukup baik	8	16%
	d. Tidak baik	4	8%
Jumlah		50	100%

TABEL 4. Tanggapan anggota mengenai penyelesaian masalahkoperasi oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
3	a. Sangat baik	10	20%
	b. Baik	20	40%
	c. Cukup baik	15	30%
	d. Tidak baik	5	10%
Jumlah		50	100%

TABEL 5. Tanggapan anggota mengenai penyelesaian masalah kekurangan dana diberlakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
4	a. Sanagat baik	10	20%
	b. Baik	30	60%
	c. Cukup baik	7	14%
	d. Kurang	3	6%

Jumlah	50	100%
---------------	-----------	-------------

TABEL 6. Tanggapan anggota mengenai penyampaian informasi diberlakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Altenatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
5.	a. Sangat jelas	14	28%
	b. Jelas	20	40%
	c. Cukup jelas	13	26%
	d. Tidak jelas	3	6%
	Jumlah	50	100%

2. Ketepatan Waktu

TABEL 7. Tanggapan anggota mengenai waktu pelayanan simpan pinjam diberlakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Altenatif jawaban	Jumlah Responden	Presentase
6.	a. Sangat tepat waktu	15	30%
	b. Tepat waktu	20	40%
	c. Cukup tepat waktu	14	28%
	d. Tidak tepat waktu	1	2%
	Jumlah	50	100%

TABEL 8. Tanggapan anggota mengenai kinerja Karyawan dalam menjalankan operasi Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Altenatif jawaban	Jumlah Responden	Presentase
7.	a. Sangat tepat waktu	19	38%
	b. Tepat waktu	12	24%
	c. Cukup tepat waktu	15	30%
	d. Tidak tepat waktu	4	8%
	Jumlah	50	100%

TABEL 9. Tanggapan anggota mengenai pengembalian pinjaman diberlakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Altenatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
8.	a. Sangat tepat waktu	15	30%
	b. Tepat waktu	25	50%
	c. Cukup tepat waktu	6	12%
	d. Tidak tepat waktu	4	8%
Jumlah		50	100%

3. Keramahan

TABEL 10. Tanggapan anggota mengenai layanan yang diberikan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Altenatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
9.	a. Sangat ramah	14	28%
	b. Ramah	23	46%
	c. Cukup ramah	8	18%
	d. Tidak ramah	5	10%
Jumlah		50	100%

TABEL 11. Tanggapan anggota mengenai tegur sapa Karyawan dalam Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Altenatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
10.	a. Sangat ramah	19	38%
	b. Ramah	21	42%
	c. Cukup ramah	7	14%
	d. Tidak ramah	3	6%
Jumlah		50	100%

TABEL 12. Tanggapan anggota mengenai sikap Karyawan dalam berkomunikasi pada pengguna jasa pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
11.	a. Sangat sopan	12	24%
	b. Sopan	10	20%
	c. Cukup sopan	24	48%
	d. Tidak sopan	4	8%
Jumlah		50	100%

TABEL 13. Tanggapan anggota mengenai sikap Karyawan dalam melayani masyarakat yang ingin menjadi anggota koperasi oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
12.	a. Sangat sopan	10	29%
	b. Sopan	29	58%
	c. Cukup sopan	6	12%
	d. Tidak sopan	5	10%
Jumlah		50	100%

TABEL 14. Tanggapan anggota mengenai sikap Karyawan dalam menghadapi pengguna jasa kredit macet dalam proses pengembalian pinjaman pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
13.	a. Sangat ramah	28	56%
	b. Ramah	12	24%
	c. Cukup ramah	8	16%
	d. Tidak ramah	2	4%
Jumlah		50	100%

TABEL 15. Tanggapan anggota mengenai sikap Karyawan dalam menanggapi jika ada komentar dari pengguna jasa pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
14	a. Sangat menanggapi dengan baik	11	22%
	b. menanggapi dengan baik	9	18%
	c. kadang-kadang menaggap dengan baik	20	40%
	d. Tidak menanggapi dengan baik	10	20%
Jumlah		50	100%

4. Kenyamanan

TABEL 16. Tanggapan anggota mengenai plafon pnjaman pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah Responden	Presentase
15.	a. Sangat besar	9	18%
	b. Besar	21	42%
	c. Cukup besar	19	38%
	d. Tidak besar	1	2%
Jumlah		50	100%

TABEL 17. Tanggapan anggota mengenai Kondisi ruang tunggu yang ada PadaKoperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
16.	a. Sangat baik	15	30%
	b. Baik	30	60%
	c. Cukup baik	3	6%
	d. Tidak baik	2	4%
Jumlah		50	100%

TABEL 18. Tanggapan anggota mengenai sisa hasil usaha (SHU) yang diperoleh sebanding dengan jasa (jumlah simpanan dan transaksi) pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
17	a. Sangat sebanding dengan jumlah transaksi	10	20%
	b. sebanding dengan jumlah transaksi	25	50%
	c. Cukup sebanding jumlah transaksi	10	20%
	d. Tidak sebanding dengan jumlah transaksi	5	10%
	Jumlah	50	100%

TABEL 19. Tanggapan anggota mengenai perbedaan suku bunga pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
18.	a. Lebih tinggi dari bunga bank	35	80%
	b. Sama dengan bunga bank	5	10%
	c. Hampir sama dengan bunga bank	6	12%
	d. Tidak sama dengan bunga bank	4	8%
	Jumlah	50	100%

TABEL 20. Tanggapan anggota mengenai bunga pinjaman pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
19.	a. Sangat memberatkan anggota	25	50%
	b. Memberatkan anggota	10	20%
	c. Cukup memberatkan anggota	11	22%
	d. Tidak memberatkan anggota	4	8%
	Jumlah	50	100%

TABEL 21. Tanggapan anggota mengenai ketentuan batas waktu pengembalian pinjaman pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam

Item	Alternatif jawaban	Jumlah responden	Presentase
20.	a. Sangat setuju	13	26%
	b. Setuju	17	34%
	c. Cukup setuju	13	26%
	d. Tidak setuju	7	4%
	Jumlah	50	100%

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut. Adapun kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Persepsi anggota mengenai kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam sudah sangat baik. Anggota menyatakan pelayanan yang dilakukan Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam dirasakan oleh anggota cepat, ini dapat dilihat pada saat administrasi pada saat peminjaman, keluhan pengguna jasa, penyelesaian masalah koperasi, penyelesaian masalah kekurangan dana, penyampaian informasi yang dilakukan Karyawan terhadap pengguna jasa.
2. Persepsi anggota mengenai ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam sudah sangat baik. Anggota menyatakan dalam memberikan pelayanan dirasakan anggota tepat pada waktunya, ini dapat dilihat dari proses administrasi pada saat anggota mengajukan pinjaman dan mengangsur, menjalankan operasi koperasi, pengembalian pinjaman dilakukan dengan teliti dan tepat waktu, sesuai dengan waktu yang diharapkan.
3. Persepsi anggota mengenai keramahan pada saat pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam sudah sangat baik. Anggota menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sangat ramah, apabila dilihat tutur katanya, sikap dan perilaku pada pengguna jasa, sikap Karyawan terhadap masyarakat, sikap Karyawan terhadap pengguna jasa terhadap kredit macet, sikap Karyawan terhadap komentar bahasa yang digunakan serta wajah yang selalu tersenyum mencerminkan keakraban.
4. Persepsi anggota mengenai kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam sudah sangat baik. Anggota berpendapat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Karyawan Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam dalam melayani

anggota dilihat dari ruangan pelayanan yang disediakan, plafon pinjaman, tingkat suku bunga yang ditetapkan dirasakan anggota nyaman. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam mengenai kenyamanan anggota dalam memperoleh pelayanan dinilai anggota baik sehingga masyarakat tertarik menjadi anggota Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu.

5. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan sudah menunjukkan pelayanan yang prima (unggul) atau *service excellences* sehingga anggota anggota memperoleh kepuasan yang maksimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam anggaran dasar dan rumah tangga Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam. Dari hasil penelitian penulis berpendapat bahwa penurunan anggota peminjam dan menurunnya jumlah 2008-2012 tidak disebabkan oleh pelayanan yang tidak memuaskan tetapi ada faktor lain seperti banyaknya anggota yang menungak atau banyaknya koperasi-koperasi lain yang menawarkan pinjaman ataupun faktor yang lain sebagainya.

SARAN

Berdasarkan kelemahan yang ditemukan oleh penulis maka Saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Koperasi yang sudah dianggap baik hendaknya dipertahankan dan dilanjutkan oleh Koperasi, karena dengan adanya pelayanan yang baik dapat membuat anggota merasa puas sehingga menimbulkan loyalitas yang tinggi dalam diri anggota Koperasi
2. Pihak Koperasi hendaknya lebih memperhatikan skill atau kemampuan karyawan, misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan sehingga pelayanan yang kurang memuaskan anggota dapat teratasi
3. Pihak Koperasi hendaknya lebih profesional dalam melayani setiap anggota sehingga pelayanan cepat dan tepat dapat dilaksanakan dan memuaskan anggota.

DAFTAR RUJUKAN

Sugiyono.(2004).**Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: CV. Alfabeta

PhilipKotler. (1997). **Manajemen Pemasaran**. Surabaya: Perdana Printing Arts

Kotler dan Armstrong (2001) **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlanga

John C mowen dan Michael Minor. (2002). **Prilaku Konsumen**. Jakarta. Erlangga.

Sugiyono.(2004).**Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: CV. Alfabeta

PhilipKotler. (1997). **Manajemen Pemasaran**. Surabaya: Perdana Printing Arts

Kotler dan Armstrong (2001) **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlanga

John C mowen dan Michael Minor. (2002). **Prilaku Konsumen**. Jakarta. Erlangga.